



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.รบ ถึง กบล.ต.๑
เลขที่ ต.๑ รบ.(วต.) ๑๙๔๒ / ๒๕๖๑ วันที่ ๘ พ.ย. ๒๕๖๑
เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือน ต.ค. ๒๕๖๑
เรียน อก.บล.ต.๑

กฟจ.รบ. ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือน ต.ค.
๒๕๖๑ ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

cb-

(นายธวัชชัย ประสิทธิ์โชค)
รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.รบ.

1. มาตรฐานเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดต่อ - ขยาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 kv.

ลำดับที่	สถานที่ของผู้ใช้ไฟฟ้า	ชื่อสถานที่ประกอบและที่อยู่ (ชื่อสถานที่)	วัน เดือน ปี	เวลา	ผู้ดูแลระบบ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน	ค่ามาตรฐาน	ผลการวัดแรงดัน
1	บริษัทไดเรกทอรี่ จำกัด 29 หมู่ 5 ถนนราชบุรี - ห้วยหวดวารี	บริษัทไดเรกทอรี่ จำกัด 29 หมู่ 5 ถนนราชบุรี	12 ต.ค. 61	15.30 น.	118	V	-	-
2	สถานีราชบุรี 2 (สถานี 115)	โทร 032-323690	12 ต.ค. 61	15.30 น.	117.5	V	-	-

ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម
លេខៈ ០២៧ អនកម.
រាជធានីភ្នំពេញ

ថ្ងៃទី ១៤ ខែ វិច្ឆិកា ឆ្នាំ ២០១៩

លេខៈ ០៣៨ អនកម.

ដូចមានចែងនៅក្នុងបញ្ជី

1. มาตราฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

(ក្រុង - ឧត្តុង្គ) ឃុំឃ្លាតឃ្លាតឃ្លាតឃ្លាតឃ្លាតឃ្លាត ។

1.1.3 အသံမြှုပ်နှံမှုများကို ၂၂ ဇူလိုင် ၂၀၁၆

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานจริยธรรมการของ กฟผ. ปี 2561

1. มาตราฐานเทคนิค (Technical Standard)

[illegible][illegible][illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี 2561

การไฟฟ้า จังหวัดราชบุรี

เขต 1 (เพชรบุรี) ภาค 4

ประจำเดือน ตุลาคม

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าจุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ - ขาย)
- 1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ข้อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ข้อสถานที่, หมายเลขสถานีหรือบัสเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ 3 เฟส (โวลต์)	ค่ามาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่มาตรฐาน
I	กฟจ.	หม้อแปลง 3 เฟส 250 KVA. PEA. 37-007023	12 ต.ค. 61	233	V	-
		Pea No. 26950627 ระยะห่างจากสถานี 8.15 กม.	18.00 น.			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต...กฟต.1.....ประจำเดือน ตุลาคม 2561

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	%	%	%	%
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	75	0	0	0	0
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในระบบไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (ครึ่ง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (ครึ่ง)	3	0	0	0	0
		0	0	0	0

ปัญหาอุปสรรค

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต...กฟต.1.....ประจำเดือน ตุลาคม 2561

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		ไตรมาส 4	ค.ค.	พ.ย.	ค.ค.
2.3 การอำนวยความสะดวกผู้ใช้ไฟฟ้าจริง	ไม่น้อยกว่า 98%	%	%	%	%
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอำเภอทุกภาค	ไม่น้อยกว่า 98%	%	%	%	%
ทุกฝ่าย					
- จำนวนหน่วยผู้ใช้ไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย)		0	0	0	0
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		0	0	0	0
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอำเภอทุกเดือน ทุกฝ่าย	100%	%	%	%	%
- จำนวนหน่วยผู้ใช้ไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย)		0	0	0	0
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		0	0	0	0
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		0	0	0	0
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		0	0	0	0
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต...กฟต.1.....ประจำเดือน ตุลาคม 2561

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	%	%	%	%
	2	0	0	0	2
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	0	0	0	0
	0	0	0	0	0

ปัญหาอุปสรรค

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต กฟภ.1 ประจำปี 2561

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าระดับกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า	3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า 3 วัน (ราย)	การแจ้งตัดไฟ	3	0	0	0	
	งาน	0	0	0	0	
	การปฏิบัติงาน	3	0	0	0	
	- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลา (ราย)	0	0	0	0	

3. มาตราฐานการให้บริการของผู้ให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาก่อใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ของใช้ไฟฟ้า (นับถึจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระและและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์จนครบแล้ว	100%	0	0	0	0	
		127	0	0	127	
		%	%	%	%	
		12	0	0	12	
- เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0	0	0	0	
		127	0	0	127	
		%	%	%	%	
		12	0	0	12	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต กพด.1 ประจำปี 2561

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าระดับพื้นที่ (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	- เขตเมือง	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	0	0	0	%
	- นอกเขตเมือง	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	0	0	0	%
	- นอกเขตเมือง	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	2	0	4	%
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	%	0	0	0	%
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)	2	0	0	2	%
	ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	%	0	0	0	%
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกิน 250 เควี	ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	%	0	0	0	%
	เกิน 35 วันทำการ (ราย)	2	0	0	2	%
	ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต กฟภ.1 ประจำปี 2561

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดความถี่เกินกว่า 250 กิโลวัตต์	100%	%	%	%	%	
แต่ไม่เกิน 2,000 กิโลวัตต์						
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		1	0	0	1	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าและพฤติกรรมการเปลี่ยน	100%	%	%	%	%	
หลักประกันการให้บริการไฟฟ้า						
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		20	0	0	20	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.2 การจ่ายคืนหม้อแปลงการให้บริการไฟฟ้า	100%	%	%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		53	0	0	53	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต กพต.1 ประจำปี 2561

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

3

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระชပ်	100%	%	%	%	%	
	3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระชပ်	100%	0	0	0	0
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านมิเตอร์ของหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	%	%	%	%	0
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	95%	0	0	0	0	0
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	0	0	0	0	0	0

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต กฟภ.1 ประจำปี 2561

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าระดับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลากลับการจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าจะแจ้งแผนและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)	3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย)	%	%	%	%	0
		0	0	0	0	0
		%	%	%	%	0
		533	0	0	0	0
- นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	%	%	%	%	0
		0	0	0	0	0
		%	%	%	%	0
		100%	100%	100%	100%	0

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต กฟภ.1 ประจำปี ๒๕๖๑ ตุลาคม ๒๕๖๑

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่อตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	ภายใน 10 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	
		85%	%	%	%	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)	ภายใน 10 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	
		0	0	0	0	